



Delprosjekt: NAV - Nye Molde kommune
Mandatet er gitt av: Prosjektrådmann Nye Molde kommune Arne Sverre Dahl og fylkesdirektør i NAV Stein Veland
Versjon dato: godkjent av styringsgruppen 07.02.19

// PROSJEKTDOKUMENT

Kommunikasjonsplan Nye NAV Molde

Innhold

1	Innledning.....	3
1.1	Om dette dokumentet.....	3
1.1.1	Godkjenningsprosedyre.....	3
1.1.2	Planperiode.....	3
2	Organisering av kommunikasjonsarbeidet i prosjektet.....	4
2.1	Roller og ansvar.....	4
2.1.1	Styringsgruppen.....	4
2.1.2	Prosjektleder.....	4
3	Prinsipper og mål.....	4
3.1	Mål for kommunikasjonsarbeidet.....	4
3.2	Kommunikasjonsprinsipper.....	5
4	Målgrupper.....	5
5	Kommunikasjon i praksis.....	6
5.1	Interne kanaler for kommunikasjon.....	6
5.1.1	Ledere/linjen.....	6
5.1.2	Møter.....	6
5.1.3	Navet.....	7
5.2	Eksterne kanaler for kommunikasjon.....	7
5.2.1	Media.....	7
5.2.2	Andre eksterne kanaler.....	7
6	Mediehåndtering.....	7
7	Kommunikasjonstiltak.....	7
7.1	Faste aktiviteter knyttet til hver leveranse/hvert produkt.....	7
7.2	Tiltaksplan.....	8

1 Innledning

Kommunikasjonsplanen bygger på prinsipper for god kommunikasjon:

- Åpen
- Inkluderende
- Aktiv
- Helhetlig

Dokumentet bygger også på NAVs verdier:

- Tydelig
- Til stede
- Løsningsdyktig

Kommunikasjonen fra prosjektet skal sørge for at ansatte, NAV-ledelse, kommuneledelse og innbyggere holdes orientert om prosesser, resultater og målsettinger.

Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til å skape forståelse for endringsarbeidet hos ansatte, NAV-ledelse, kommuneledelse og innbyggere.

Kommunikasjonsarbeidet skal gi ansatte en trygghet for egen arbeidsplass og eventuelle endringer de står overfor. Godt kommunikasjonsarbeid bidrar til å skape tillit til prosessen.

1.1 Om dette dokumentet

Denne kommunikasjonsplanen er et planleggings- og styringsverktøy for prosjektledelsen. Den angir konkret hvordan kommunikasjonsarbeidet skal gjøres for å bidra til måloppnåelsen til prosjektet.

1.1.1 Godkjenningsprosedyre

Kommunikasjonsplanen godkjennes av styringsgruppen og oppdateres ved behov.

1.1.2 Planperiode

Planperioden er fram til utgangen av 2019.

2 Organisering av kommunikasjonsarbeidet i prosjektet

Prosjektgruppen er ansvarlig for intern og ekstern kommunikasjon i planperioden

2.1 Roller og ansvar

2.1.1 Styringsgruppen

- Styringsgruppen er ansvarlig for at prosjektet når sine mål. Det omfatter ansvar for at informasjon til kommuneledelse, NAV-ledelse og linjen er enhetlig, tydelig og tilgjengelig.
- Styringsgruppen er den viktigste beslutningstakeren, og skal godkjenne alle styrende dokumenter, inkludert kommunikasjonsplanen.
- Styringsgruppen håndterer overordnede pressespørsmål.

2.1.2 Prosjektleder

- Prosjektleder er ansvarlig for at prosjektet bruker kommunikasjon strategisk, og for at kommunikasjonsarbeidet håndteres tilfredsstillende.
- Prosjektleder har ansvar for at kommunen, etaten og prosjekteier har tilgang til tilstrekkelig informasjon om prosjektets arbeid og leveranser.
- Prosjektleder har ansvar for informasjon internt i prosjektet, men kan delegerer ansvar til arbeidsgrupeledere.

3 Prinsipper og mål

3.1 Mål for kommunikasjonsarbeidet

Kommunikasjon er et virkemiddel for å oppnå noe, og omfatter mer enn informasjon fra prosjektet. Kommunikasjonsplanen skal bidra til at prosjektet oppfyller sine mål og kommuniserer godt under prosessen.

Kommunikasjonsaktivitetene i prosjektet skal:

- koordinere kommunikasjon til målgruppene
- forberede og forventningsstyre aktuelle målgrupper før leveransene
- informere aktuelle målgrupper om nye løsninger, oppgaver og omstillingsbehov

- **Prosjekt mål**
 - Nye Molde kommune og NAV Møre og Romsdal har i felleskap etablert en samordnet og brukerrettet NAV-tjeneste for nye Molde kommune, der nærhet og brukeroppfølging og sterke kompetansemiljø er prioritert.

Delmål

- Utarbeide kartleggingsdokument
- Med bakgrunn i kartleggingen, utarbeide grunnlagsdokument med forslag til det videre prosjektarbeidet med prioritering (ref. mandat)
- Med bakgrunn i grunnlagsdokumentet, utarbeide et forslag til organisasjonsplan
- Gjennomføre det som må vere på plass innen 2019

3.2 Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjonsarbeidet i prosjektet bygger på prinsippene i den statlige kommunikasjonspolitikken:

- **Åpenhet:** Prosjektet tilrettelegger for god forståelse for prosjektets oppdrag ved å være åpne om hva som besluttes og leveres. Informasjonen om nye løsninger skal være realistisk. Vi informerer om risikoer ved overgang til nye tekniske løsninger.
- **Medvirkning:** For å sikre at informasjonen når fram og dekker de nødvendige områdene og etablere gode tilbakemeldingskanaler. Dialogen med målgruppene skal være toveis, og prosjektet skal etablere gode tilbakemeldings- og dialogkanaler.
- **Nå alle berørte:** Det skal legges vekt på klart språk, pedagogisk fremstilling og gode visualiseringer i prosjektets kommunikasjons- og opplæringsmateriell.
- **Aktiv:** Kommunikasjonen skal være proaktiv: Vi informerer om leveranser og endringer til dem det angår så snart som mulig.
- **Helhet:** Prosjektmedlemmer bruker prosjektets overordnede budskap og presentasjoner for å sikre helhetlig kommunikasjon mot målgruppene.

4 Målgrupper

- Hovedmålgruppene for kommunikasjonsarbeidet er:
 - Styringsgruppen
 - Prosjektorganisasjonen nye Molde kommune og fylkeskontoret NAV Møre og Romsdal
 - Ansatte i NAV-kontor i nye Molde kommune
 - Berørte kommunale tjenester
 - Brukere av NAV sine tjenester
 - Brukerutvalg NAV Møre og Romsdal
 - Innbyggere/Næringsliv

5 Kommunikasjon i praksis

Prosjektet har følgende leveranser:

- Leveranse 1
 - Utarbeide kartleggingsdokument
 - Kartleggingsdokument er levert styringsgruppen 03.02.19
- Leveranse 2
 - Med bakgrunn i kartleggingen, utarbeide grunnlagsdokument med forslag til det videre prosjektarbeidet med prioritering (ref. mandat)
 - Målgruppene orienteres om prosjektgruppens vurderinger
- Leveranse 3
 - Med bakgrunn i grunnlagsdokumentet, utarbeide et forslag til organisasjonsplan
 - Målgruppene orienteres om prosjektgruppens vurderinger og anbefalinger
- Leveranse 4
 - Gjennomføre det som må være på plass innen 01.01.20
 - Plan for gjennomføring av nødvendige tiltak og prosesser presenteres for styringsgruppen

5.1 Interne kanaler for kommunikasjon

5.1.1 Ledere/linjen

Lederne har ansvar for vellykket omstilling og innføring, og linjen er derfor en viktig kanal for prosjektet. Linjen er en prioritert kanal gjennom møter og styringsmaler.

5.1.2 Møter

Eksempler på strategisk viktige møter for prosjektet er:

- Styringsgruppen
 - Møtene er prosjektets viktigste arena for forankring av strategiske beslutninger. Styringsgruppen bistår prosjekteieren med å gjøre strategiske veivalg og gi retning for arbeidet.
- Ledermøtet mellom lederne i berørte NAV kontor
 - Møtene finner sted ukentlig, og er en god arena for styring, informasjon og forankring.
- MBA
 - Medbestemmelsesapparat er en viktig møtearena, som benyttes til forankring av sentrale valg og viktige leveranser.

5.1.3 Navet

Det er etablert en egne side på Navet med presentasjon av prosjektet og relevante dokumenter

5.2 Eksterne kanaler for kommunikasjon

5.2.1 Media

Prosjektet samarbeider med Kommunikasjonsansvarlige i kommune og stat om mediekontakt. Det vurderes løpende om leveransene gir grunnlag for innsalg til mediene.

5.2.2 Andre eksterne kanaler

Eksempler på andre kanaler

- Møter med samarbeidspartnere
- Presentasjoner på ledermøter i de berørte kommunene eller i medarbeidergrupper hos samarbeidende kommunale virksomheter
- Publikummottaket på NAV-kontorene
- Kontaktsenteret
- Møter med leverandører
- Sosiale medier
- Kampanjer

6 Mediehåndtering

Prosjektleder er ansvarlig for mediehåndtering.

7 Kommunikasjonstiltak

7.1 Faste aktiviteter knyttet til hver leveranse/hvert produkt

Knyttet til hver leveranse fra prosjektet skal det gjøres et minimum av kommunikasjonsaktiviteter:

- Informasjon om leveransen på Navet i god tid før den kommer.
- Informasjon til prosjekt MBA og MBA i de involverte NAV-kontorene
- Nyhetssak på Navet ved lansering
- Evt. andre tiltak

7.2 Tiltaksplan

Tiltaksplanen oppdateres gjennom prosjektperioden

Interessenter	Mål med kommunikasjonen	Kanal	Tidspunkt/hyppighet	Ansvarlig
Styringsgruppen	Innkallinger og møtereferat, dele info	Mail	Fortløpende	Prosjektleder
Styringsgruppen	Forankring og støtte	Rapportere skriftlig og oppfølgingsmøter	Møte og rapporter ved behov og jf. framdriftsplan	Prosjektleder
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Presentere mandat fra SG	Navet	08.02.19	Kommunikasjonsansvarlig
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Info om Kartleggingsgrunnlag	Navet	08.02.19	Kommunikasjonsansvarlig
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Info om Grunnlagsdokumentet	Navet	08.02.19	Kommunikasjonsansvarlig
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Info om Prosjektplan	Navet	08.02.19	Kommunikasjonsansvarlig
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Info om kommunikasjonsplan	Navet	08.02.19	Kommunikasjonsansvarlig
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Skape trygghet og åpenhet	Kontormøte , avdelingsmøter, Godkjente dokumenter på egen side på Navet	Kontinuerlig jf. framdriftsplan	Prosjektleder, NAV-leder og avdelingsledere
Ansatte i de involverte NAV-kontorene	Forankre, skape trygghet og involvere	I MBA møter, Prosjekt-MBA	Månedlig, Jf. framdriftsplan	Prosjektleder
Prosjekt org «Nye Molde» Fylkeskontoret	Informere	Ledermøter Kontormøter	Møteplan	Kommunalsjef, Prosjektleder
Aktuelle kommunale tjenester	Forankre, skape grunnlag for samhandling og forutsigbarhet	Ledermøter, Samarbeidsmøter, kommunenes hjemmesider	Møteplan, kontinuerlig jf. framdriftsplan	Prosjektleder/ Fylkesdirektør/ kommunalsjef
Interessenter - eksterne	Informere om vedtak og oppstart ny org	Media, nettsiden til nye Molde kommune	Godkjende avgjørelser som kan publiseres	Styringsgruppen, prosjektleder, Hilde Johansen i Molde kommune
Brukerutvalg	Orientering om prosess og framdrift	Møter	Brukerutvalg må opprettes	Prosjektleder